

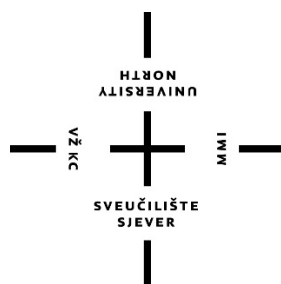
**Sveučilište
Sjever**

Završni rad br. 689/SS/2016

**Zastupljenost i uloga emocionalne inteligencije u
svakodnevnom radu medicinskih sestara**

Iva Krajcar, 3058/601

Varaždin, rujan 2016. godine



Sveučilište Sjever

Odjel za Biomedicinske znanosti

Završni rad br. 689/SS/2016

Zastupljenost i uloga emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara

Student

Iva Krajcar, 3058/601

Mentor

Marijana Neuberg, mag.med.techn.

Sažetak

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja osjećaja i emocija, njihova jasnog identificiranja i razumijevanja, sposobnost njihova reguliranja i korištenja za postizanje ciljeva i ostvarenje želja. Emocionalna inteligencija ima ključnu ulogu u našem životu, jer utječe na raspoloženje, donošenje ispravnih odluka, motivaciju, stabilnost, uravnoteženost, snalažljivost, prilagodljivost i općenito na odnos vrlina i mana u našem karakteru. Sve više u poslovnom svijetu naglasak se stavlja na emocionalnu inteligenciju te se navodi da bez nje je gotovo nemoguće postizati poslovni uspjeh i ostvarivati poslovnu karijeru. Naglašava se da je emocionalna inteligencija ispred mentalne inteligencije jer sama mentalna inteligencija nije dovoljna za dobre poslovne rezultate. Emocionalna inteligencija omogućuje kontrolu nad vlastitim doživljajima, a svaka kontrola dovodi do bolje spoznaje svijeta oko sebe što je prioritet u poslovnom okruženju. Emocionalno inteligentni ljudi shvaćaju da postoji nešto važnije od prepuštanja svakodnevnim sirovim emocijama; neki viši cilj, viša svrha. Stoga su spremni u važnim trenucima prepoznati pojedine emocije, razumjeti ih, staviti ih u kontekst te ih tako regulirati za ostvarenje svog višeg cilja. U međuljudskim odnosima razvijanjem emocionalne inteligencije se u osobi razvija empatija i socijalne vještine. Radi toga su emocionalno inteligentni ljudi prihvaćeniji i voljeniji od drugih. Kad unosimo inteligenciju u emocije time pridonosimo većoj uljudnosti i brižnosti u svojoj zajednici. Povoljno je znati kojim je postupcima moguće kod drugoga izazvati određene osjećaje. Može nam pomoći da nekoga nadmudrimo ili osvojimo. U poslovnom okruženju visoka emocionalna inteligencija jamči odlične poslovne rezultate, jer ljudi donose kupovne i poslovne odluke pretežito emocionalno, pa je poznavanje i upravljanje tuđim i svojim emocijama vrlo profitabilno. Pomaže nam motivirati se i onda kada doživljavamo neuspjehe na putu ostvarenja određenog cilja. Emocionalno inteligentni pojedinci ispravno percipiraju svoje emocije te koriste integrirane, sofisticirane pristupe za njihovo reguliranje, kako bi ostvarili važne ciljeve. Sa stajališta emocionalne inteligencije, onaj tko posjeduje takve sposobnosti smatra se dobro prilagođenim i emocionalno vještim pojedincem, dok onaj tko ih ne posjeduje u dovoljnoj mjeri može biti oštećen u emocionalnom i socijalnom funkcioniranju. Važno je naglasiti da osoba sa pozitivnim stavovima prema životu kreira

međuljudske odnose u kojima se ona sama, a i oni s kojima dolazi u kontakt u njima osjećaju ugodno.

Ključne riječi: emocionalna inteligencija, komunikacija, medicinska sestra, pacijent, timski rad.

Abstract

Emotional intelligence is the ability to recognize feelings and emotions, their clear identification and understanding, the ability to regulate their use and to achieve the goals and the realization of desires. Emotional intelligence plays a key role in our lives, because it affects the mood, proper decision-making, motivation, stability, balance, resourcefulness, flexibility and generally the relationship of virtues and flaws in our character. More and more in the business world there is an emphasis on emotional intelligence and it is stated that without it is almost impossible to achieve business success and achieve career. It is emphasized that emotional intelligence in front of mental intelligence alone because mental intelligence is not enough for good results. Emotional intelligence with control over their own experiences, and each control leads to better knowledge of the world around them as a priority in the business environment. Emotionally intelligent people realize that there is something more important than surrendering daily raw emotion; a higher purpose. Therefore, they are willing to recognize the important moments of individual emotions, to understand them, to put them in context and are such regulated to achieve their higher purpose. In human relations by developing emotional intelligence in the person develops empathy and social skills. For this purpose, the emotionally intelligent people are accepted and loved by others. When we bring intelligence to emotion such contributes to greater civility and caring in their community. It is convenient to know how to trigger certain feelings in the others. It can help us to outsmart someone or win. In the business environment, high emotional intelligence ensures excellent operating results, because people make purchasing and business decisions mostly emotional, but the knowledge and management of other people and their emotions are very profitable. It helps to motivate us and even when we experience setbacks along the way to achieve a certain goal. Emotionally intelligent individuals correctly perceive their emotions and use integrated, sophisticated approach to their regulation, in order to achieve important goals. From the standpoint of emotional intelligence, one who possesses such ability is considered to be well adjusted and emotionally skilled individual, while the one who do not possess sufficiently can be damaged in emotional and social functioning. It is important that people with positive

attitudes towards life creates relationships in which she herself, and those with which it comes into contact them feel comfortable.

Key words: emotional intelligence, communication, nurse, patient, teamwork.

Popis korištenih kratica

EQ – emocionalna inteligencija

IQ – kvocijent inteligencije

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Emocionalna inteligencija	4
2.1. Kontrola emocionalne inteligencije.....	6
3. Emocionalna inteligencija medicinske sestre.....	10
3.1. Kompetencije medicinske sestre.....	12
3.2. Istraživanja u Hrvatskoj o emocionalnoj inteligenciji.....	13
4. Komunikacijske vještine kao sastavni dio emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinske sestre.....	16
5. Važnost emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara.....	23
6. Zaključak.....	25
7. Literatura.....	27

1. Uvod

Emocionalna inteligencija je sposobnost pojedinca da prepozna osjećaje, svoje i tude te da navedene osobe može jasno identificirati, razumjeti i kontrolirati. Emocionalna inteligencija je bitan faktor samomotiviranja, motivacije drugih, uspješne komunikacije, stvaranju pozitivnog ozračja u međuljudskim odnosima te prepoznavanja situacija i trenutaka koji su ključni za vlastiti napredak i razvoj. Prema Pribeli-Hodap okvir emocionalne kompetencije uključuje [10] :

- osobnu kompetenciju koja određuje kako ćemo se nositi sa vlastitim nedaćama
- samosvijest – poznavanje osobnih unutarnjih stanja, sklonosti, nadarenosti i pronicavosti.

Razlikujemo: emocionalnu svjesnost koja ukazuje na poznavanje vlastitih osjećaja i njihovih učinka; točnu samoprocijenu koja ukazuje na poznavanje vlastitih jakih i slabih strana; samopouzdanje ukazuje na uvjerenost u vlastitu vrijednost i sposobnosti

- samosvladavanje – nadzor osobnih stavova, nagona i potencijala. Ono uključuje: samokontrolu, vjerodostojnost, savjesnost, prilagodljivost te inovativnost
- motiviranost – emocionalna sklonost koja vodi postizanju ciljeva i olakšava ga. Uz optimizam, inicijativu, predanost i težnju za postignućem lakše se dolazi do realizacije zadanog cilja.
- društvena kompetencija uključuje sposobnosti koje određuju kako ćemo se vladati u odnosima sa drugima
- empatija – svijest o osjećajima, potrebama i interesima drugih. Važno je razumjeti i potpomagati druge, biti usmjeren na klijenta i oslonac raznolikostima te posjedovati sposobnost očitavanja emocionalnih struja i odnosa moći u skupini
- društvena umijeća – sposobnost stvaranja željenih reakcija kod drugih. Kako bismo što bolje utjecali na druge važno je posjedovati dobre komunikacijske vještine, sposobnost uvjeravanja, pregovaranja i rješavanja nesuglasica, kao i motiviranje i usmjeravanje pojedinca i skupine, poticanje i provođenje promjene uz suradnju i sposobnost timskog rada.

Emocije su organizirani mentalni odgovor na događaj, a uključuju psihološki, iskustveni i kognitivni aspekt. Osobito je važno to što se emocije obično javljaju u kontekstu odnosa. Kako se mijenja odnos neke osobe prema drugoj osobi ili objektu, mijenja se i njezina emocija prema toj osobi ili objektu. Bilo da su ti odnosi stvarni, pohranjeni u sjećanju ili zamišljeni, popraćeni su osjetnim signalima koje nazivamo emocijama. Emocionalna

inteligencija se odnosi na sposobnost prepoznavanja značenja emocija i njihovih veza, korištenja emocija kao temelj razumijevanja i rješavanja problema kao i za poboljšavanje kognitivnih sposobnosti. Emocionalna znanja se počinju stjecati u djetinjstvu i usavršavaju se tijekom cijelog života. Emocionalna inteligencija uključuje [7]:

- sposobnost uočavanja, procjene i izražavanja emocija
- sposobnost uviđanja ili generiranja željenih emocija u svrhu boljeg razmišljanja i odlučivanja
- sposobnost razumijevanja i interpretiranja emocija te
- sposobnost upravljanja tj. reguliranja emocijama u svrhu postizanja emocionalnog i intelektualnog razvoja.

Sa stajališta emocionalne inteligencije, imati nadu znači da se čovjek neće tako lako prepustiti plimnome valu tjeskobe, defetističkome stavu ili depresiji kada se suoči s teškim izazovima ili preprekama bilo u privatnom ili poslovnom svijetu. Smatram da osobe koje su pune nade u prolasku kroz život i nastojanjima da postignu zadane ciljeve susreću se sa manje potištenosti od drugih, općenito su manje podložne tjeskobi i imaju manje emocionalnih problema. Kao i nada, optimizam znači da osoba općenito očekuje da će sve na kraju dobro i pozitivno završiti. Optimizam je stav koji ljude u teškim situacijama štiti od zapadanja u stanje bezvoljnosti, beznada i depresije koji dakako kao i nada mora biti realističan. Razmislite, jer baš radi nade i optimizma ljudi znaju nadmašivati sami sebe.

Kod rada medicinskih sestara iznimno je važna prisutnost emocionalne inteligencije, kako u timskom radu, tako i u odnosu s pacijentima. Emocionalna inteligencija olakšava medicinskim sestrama komunikaciju i pomaže im razvijanju osjećaja za radnu okolinu i pacijente. Nadalje, pomaže im da se na ispravan način nose sa svojim i tuđim osjećajima. Riječ je o iznimno bitnom području za rad u ovoj profesiji jer pacijenti očekuju podršku, razumijevanje i toplu riječ. Međutim, ako medicinska sestra ne zna prepoznati potrebe pacijenta, teško da će znati na njih učinkovito odgovoriti. Za svakodnevni rad medicinske sestre iznimno je bitna emocionalna inteligencija koja olakšava komunikaciju s pacijentima i njihovim obiteljima, ali i zbog uspješne komunikacije s poslovnim kolegama. Emocionalna inteligencija razlikuje se s obzirom na dob, obrazovanje, duljinu radnog staža, bračno stanje i sl.

Iz navedenog razloga u ovom radu će se utvrditi temeljne značajke emocionalne inteligencije, njezine uloge u radu medicinske sestre te mjera u kojoj individualne osobine utječu na razinu emocionalne inteligencije medicinskih sestara.

Za potrebe pisanja ovog rada korištena je stručna literatura koja uključuje knjige, znanstvene članke, studije i dosada provedena istraživanja na predmetnom području, ali i stručne internetske stranice. Svi zaključci u radu, spoznaje i utvrđivanje trenutnog stanja vezanog uz emocionalnu inteligenciju medicinskih sestara dobiveno je na temelju proučavanja literature. U radu su korištene slijedeće metode: analiza i sinteza, dedukcija i indukcija, metoda zaključivanja.

2. Emocionalna inteligencija

Emocionalna inteligencija (engl. EQ) može se definirati kao sposobnost prepoznavanja osjećaja, njihovog jasnog identificiranja, razumijevanja, sposobnosti kontroliranja i uporabe za izražavanje misli. Osjećaji imaju veliku ulogu u svakodnevnim

situacijama, komuniciranju s drugim osobama i u donošenju odluka. Gardner prvi osporava stavove utemeljene na IQ-u. Nakon njega psiholozi su inteligenciju počeli gledati kao širi pojam, pokušavajući je osmisliti u svjetlu onoga što je potrebno da bi se uspješno živjelo [1].

Kognitivna i emocionalna inteligencija dvije su različite i međusobno nezavisne inteligencije. IQ je urođena, na nju čovjek ne može utjecati, ne može ju naučiti ni povećati. Zaslužna je za samo 10 – 20% čovjekovih životnih uspjeha. EQ nije urođena, tako da čovjek na nju može utjecati, može se učiniti i razvijati tijekom cijelog života. Emocionalna inteligencija je zaslužna za 80 – 90% životnog uspjeha. Stoga se može reći da je emocionalna inteligencija drukčiji način da se bude pametan [2].

Emocionalnu inteligenciju čine dvije osnovne vrste vještina: vještine upravljanja sobom i vještine uspješne suradnje s drugima. Obje vrste vještina važne su za uspjeh u poslu te ostvarivanje životnih ciljeva pojedine osobe. Na tržištu radne snage najtraženije su sposobnosti: samosvjesnost, samopouzdanje i samokontrola, predanost i poštenje, sposobnost komuniciranja i utjecanja, poticanja i prihvatanja promjena. Navedeno znači da nisu najvažniji diploma i stručnost, nego emocionalna inteligencija [3]. Vještina upravljanja sobom podrazumijeva razvijenu samosvijest, samosvladavanje i motiviranost. Među vještine uspješne suradnje s drugima ubrajaju se: razumijevanje drugih, pomaganje drugima, komunikativnost, uspješno rješavanje sukoba, sposobnosti timskog rad i sl. Važnost emocionalne inteligencije u odnosu na racionalnu može se prepoznati u primjeru djece koja postižu odlične uspjehe u školi, ali kada završe školovanje ne uspijevaju se nositi sa svakodnevnim problemima i stresom te ne ispunjavaju očekivanja okoline. Riječ je o osobama koje nisu razvile svoju emocionalnu inteligenciju. Navedene osobe imaju visok IQ, a nizak EQ [4].

Danas kad se govori o emocionalnoj inteligenciji, pod njom se podrazumijevaju četiri skupine sposobnosti koje su hijerarhijski poredane [5]:

- Sposobnost točnog zapažanja, procjene i izražavanja emocija – predstavlja najjednostavniju emocionalnu sposobnost. Pomoću nje se pojedinac, manje ili više precizno, zapaža emocije koje se kriju iza nekog fizičkog stanja, osjećaja i razmišljanja kod sebe i kod drugih. Pomoću nje je pojedinac u određenoj mjeri sposoban prepoznati emocije u živim i neživim objektima, ali i izraziti vlastite emocije.
- Sposobnost uviđanja i generiranja emocija koje olakšavaju mišljenje – odnosi se na način na koji emocije mogu pospješiti intelektualno funkcioniranje. Emocije mogu diktirati koji će se misaoni procesi odvijati u CNS-u, usmjeravajući na taj način pažnju na one informacije koje su važne za pojedinca. Na taj način usmjeravanjem pažnje na

određeni događaj emocije pomažu u boljem pamćenju tog događaja i time efikasnijoj procjeni slične situacije koja se u životu ponovi. Sposobnost pojedinca da mijenja svoja emocionalna raspoloženja pomaže mu da neki problem sagleda iz različitih perspektiva, što povećava vjerojatnost nalaženja rješenja.

- Sposobnost razumijevanja i analiziranja emocija – upotreba znanja o emocijama. Na ovoj razini osobe se razlikuju prema mogućnosti točnog imenovanja i razlikovanja emocija po intenzitetu (primjerice, razlika između ljutnje i bijesa), zatim prema sposobnosti da proniknu u uzrok neke emocije, razumiju složene emocije te razumiju prijelaze iz jedne emocije u drugu.
- Sposobnost reguliranja emocija u svrhu promocije emocionalnog i intelektualnog razvoja. Predstavlja najsloženiju razinu emocionalne inteligencije koja omogućava pojedincu da svjesno upravlja vlastitim emocijama i na taj način doprinosi vlastitom emocionalnom i intelektualnom napretku. Obuhvaća regulaciju vlastitih emocija, ali i sposobnost upravljanja tuđim emocijama s ciljem održavanja ugodnih i ublažavanja neugodnih emocija.

Znanstvenici su razvili nekoliko načina mjerenja emocionalne inteligencije. Najpoznatiji je Eeuvena Bar-Ona, izraelskog psihologa koji je emocionalnu inteligenciju definirao na temelju nekoliko kriterija. Interpersonalna skala opisuje kako osoba vidi sebe i koliko je kompetentna identificirati različite emocije u isto vrijeme. Ova kategorija, također, mjeri samopouzdanje, samosvjesnost i neovisnost osobe. Interpersonalna skala odnosi se na odnos osobe s drugim osobama prema dvjema najvažnijim stvarima: empatiji i društvenoj odgovornosti. Empatija se može definirati kao sposobnost osobe da osjeti tuđe emocije. Iako postoji razlika između termina suosjećati i empatije, brojni ih poistovjećuju. Suosjećati znači osjećati sažaljenje prema osobi zbog gubitka nečega ili nekoga dok empatija znači istinski osjećati s drugima, razumjeti i poštovati njegove misli i osjećaje. Društvena odgovornost je svijest o doprinosu za opće dobro. Interpersonalni odnosi mjere sposobnost osobe da kreira i zadrži obostrano zadovoljavajuće odnose s drugima, s velikom dozom intimnosti i iskrenosti. Cijene se osobine kao što su razumijevanje tuđih problema i situacije, fleksibilnost i tolerancija.

Skala upravljanja stresom pokazuje koliko je neka osoba dobra u toleriranju stresa i kontroliranju impulzivnih reakcija dok skala raspoloženja pokazuje da su emocionalno inteligentni ljudi sretniji i opuštenijeg pogleda jer se dobro nose s negativnim osjećajima. Postoji nekoliko načina da osoba poveća svoju emocionalnu inteligenciju: [6]

- Da se nauči prepoznati osjećaje – objasniti sebi vlastite osjećaje
- Preuzeti odgovornost za svoje osjećaje – podrazumijeva da se ne traže vanjska objašnjenja za ono što se osjeća
- Predvidjeti svoje osjećaje – predvidjeti svoju reakciju na događaj
- Pitati druge kako se osjećaju – biti empatičan, slušati sugovornika bez predrasuda, biti manje osjetljiv, nastojati ne napadati ili se odmah povlačiti ako se s nečim ne slaže
- Probleme treba sagledati cjelovito, tj. kad se osobi dogodi nešto loše, ona treba razmisliti koliko je taj problem zaista ozbiljan, zapitati se kolika će njegova važnost bitu u budućnosti.

Emocionalno inteligentna osoba dobro podnosi vlastite osjećaje, dobro čita tuđe i zna se nositi s njima, sebe motivira da ustraje, kontrolira impulzivnost, razmišlja kad nije uznemirena, suosjeća i nada se, lakše se usredotoči na rad . Osobe koje iskazuju empatiju bolje su prilagođene suptilnim društvenim signalima koji pokazuju što je drugima potrebno ili što drugi žele. Poradi navedenog, takve su osobe uspješne u zvanjima kao što su: njegovanja djece i bolesnika, u nastavi, trgovini i na rukovodećim funkcijama [7].

2.1. Kontrola emocionalne inteligencije

U literaturi se najčešće spominje da je osnova za pojavu konstrukta emocionalne inteligencije bila u podjeli socijalne inteligencije na interpersonalnu i na intrapersonalnu inteligenciju. Interpersonalnu inteligenciju može se definirati kao znanje o unutrašnjim aspektima osobe: pristup svojim osjećajima, raspon emocija, mogućnost razlikovanja tih osjećaja i eventualno imenovanja osjećaja i u njima traženje značenja i razumijevanja uzroka vlastita ponašanja [8]. U najprimitivnijem obliku osobna inteligencije jedva može razlikovati osjećaj ugođe od boli dok u svojoj najsloženijoj razini interpersonalna znanja omogućuju osobi otkrivanje, simboliziranje i dobro razlikovanje složenih skupova osjećaja. Međutim, ona ne uključuje samo opći smisao za procjenu sebe i drugih, nego i sposobnosti uočavanja i praćenja svojih i tuđih raspoloženja i temperamenata te formiranje znanja o njima što će osobi koristiti za predviđanje budućih ponašanja.

Emocionalna inteligencija definirana je kao proces prepoznavanja svojih i emocionalnih stanja drugih da bi se efikasnije mogli riješiti eventualni problemi i adekvatno regulirati ponašanje. Pojava konstrukta emocionalne inteligencije jedan je od pokušaja pronalaženja mentalnih procesa koji su uključeni u obradbu emocionalnih informacija što

može omogućiti njihovo sustavno istraživanje [9]. Ključ emocionalne inteligencije je poznavanje osjećaja u trenutku kada se dogode (svijest o sebi). Sposobnost kontroliranog praćenja svojih osjećaja presudna je za razumijevanje samog sebe. Osobe koje su sigurne u svoje osjećaje bolje upravljaju svojim životom te su sigurnije u svoje odluke [10]. Prepoznavanje osjećaja prvi je korak iza kojeg slijedi upravljanje njihovim intenzitetom. Ljudi koji posjeduju ovu sposobnost u stanju su smiriti sami sebe, osloboditi se pretjerane anksioznosti, depresivnosti ili razdražljivosti. Osobe koje to nisu u stanju stalno se bore sa svojim lošim osjećajima i teže se oporavljaju od životnih neugodnosti i udaraca.

Emocionalno inteligentne osobe u stanju su motivirati sami sebe te dugo i naporno raditi da bi dostigle konačni uspjeh. Takve osobe kontroliraju svoje impulse, misle pozitivno i optimistične su [10].

Bit emocionalne inteligencije je sadržana u poznatoj Aristotelovoj izreci "Svatko se može naljutiti – to je lako. Ali naljutiti se na pravu osobu, do ispravnog stupnja u pravi trenutak, zbog ispravnog razloga i na ispravan način – to nije lako [6].

Razlikujemo osobe sa niskom i visokom emocionalnom inteligencijom. U tablici 2.1.1. su prikazane karakteristike osoba odnosno njezine ličnosti sukladno sa emocionalnom inteligencijom. Emocionalna inteligencija podrazumijeva povećanje samosvijesti koja nas upućuje kako obrađivati vlastite osjećaje i emocije. Ona povećava sposobnost za izlaženje na kraj s vlastitim neugodnim situacijama.

OSOBA NISKE EMOCIONALNE INTELIGENCIJE	OSOBA VISOKE EMOCIONALNE INTELIGENCIJE
<ul style="list-style-type: none"> · Što se više datum približava, postaje sve nervoznija, ima problema s jelom i spavanjem, općenito se osjeća loše. · Loše se priprema zbog velike nervoze. · Kad god pomisli na prezentaciju zamisli 	<ul style="list-style-type: none"> · Osjeća nervozu i pokušava joj se suprotstaviti pripremajući materijal za izlaganje. · Kad se pojave loše misli (Prezentacija će biti katastrofa) kaže sama sebi Sad još ne znam kako će biti. Vidjet ćemo. · Koristi tehnike opuštanja i zamišlja

kako će biti užasna.	prezentaciju. Padaju joj na pamet neke humorističke opaske koje može upotrijebiti. Također uočava kako bi prezentacija mogla izgledati slušateljima i što još treba doraditi.
· Na dan prezentacije osjeća se užasno sve do samog početka.	· Zbog opuštenosti u stanju je razdvojiti bitno od detalja nepotrebnih za prezentaciju.
· Iako se prvih minuta osjeća užasno, kasnije se malo opušta. Ugodno je iznenađena.	· Pomirila se s neizvjesnošću - zna da ne može biti sigurna kako će prezentacija na kraju ispasti.
· Zbog prethodne nervoze pamćenje joj nije najbolje, pa često mora gledati u bilješke.	· Na dan prezentacije osjeća nervozu, no kaže sama sebi da je određeni stupanj napetosti poželjan.
· U prezentaciji nema ni malo humora jer je prenapeta da bi vidjela smiješnu stranu bilo čega.	· Prvih nekoliko minuta je nervozna, a onda se opušta; publika se smije njenim humorističkim opaskama što je čini još opuštenijom.
· Na kraju prezentacije zaboravi zahvaliti svom timu.	· Opuštena je pa nema problema s pamćenjem; rijetko gleda u bilješke pa djeluje prirodno i spontano.

Tablica 2.1.1: Karakteristike osoba s niskom i visokom emocionalnom inteligencijom

Izvor: www.os-popovac.skole.hr/.../EMOCIONALNA%20INTELIGENCIJA.doc

Osobe s niskom emocionalnom inteligencijom su općenito osobe koje lako planu, koje imaju nizak prag tolerancije, te nemaju razvijenu sposobnost empatije i sagledavanja šireg konteksta. One najčešće djeluju u afektu, čine mnoge nepromišljenosti, sabotiraju svoju prošlost, upropaštavaju odnose s drugim ljudima, a svoje mentalne kapacitete koriste za opravdavanje vlastite agresivnosti ili depresivnosti.

Osobe s visokom emocionalnom inteligencijom prihvaćaju izazove i ne slamaju se pod pritiskom, imaju visoko samopouzdanje i znaju prepoznati prave vrijednosti. U međuljudskim odnosima redovito iskazuju empatiju; mogu se lako uživjeti u emocionalna stanja, mišljenja i ponašanje drugih ljudi i razumjeti njihov položaj.

3. Emocionalna inteligencija medicinske sestre

Medicinska sestra treba imati dobro razvijenu emocionalnu inteligenciju da bi mogla prepoznati pacijentove trenutne osjećaje te na taj način dobiti uvid u njegovo sveukupno stanje. Emocionalna inteligencija medicinskim sestrama može pomoći i u odnosima sa suradnicima, da bolje usklade metode rada i pokažu efikasnost timskog djelovanja.

Odnos medicinska sestra – pacijent, kao ključna sastavnica sestrinskog rada, podrazumijeva sestrinsku percepciju, razumijevanje pacijentovih emocija i korištenje tih emocija kako bi njega pacijenta bila što učinkovitija. Njega pacijenta ne uključuje samo medicinsku njegu, već i poštivanje pacijentovih ciljeva, želja i odluka te ispunjavanje njegovih emocionalnih, socijalnih i društvenih potreba. Medicinska sestra bi trebala razviti sposobnosti koje uključuju visoku samosvijest, procjenu događaja, sposobnost nošenja s vlastitim emocijama, a to su sve elementi emocionalne inteligencije.

Landa i Zafra naglašavaju da je razvoj empatije, kao jednog od aspekta emocionalne inteligencije, središnji faktor mnogih teorija sestrinstva te da emocionalna inteligencija omogućava sestrama razvijanje terapijskog odnosa s pacijentima i njihovim obiteljima te bolje nošenje sa stresom. Nadalje, emocionalna inteligencija se povezuje s manjom učestalošću burn out sindroma te većim zadovoljstvom poslom i boljim zdravljem kod medicinskih sestara. Iz navedenog razloga ovi autori preporučuju uključivanje elemenata emocionalne inteligencije u nastavne programe budućih medicinskih sestara kako bi se kao budućim kompetentnim profesionalcima omogućilo razumijevanje u upravljanje emocionalnim stanjima [11].

McQueen smatra da bi se procjena emocionalne inteligencije trebala raditi već pri prijavi kandidata na sestrinske programe. Nadalje, ističe se vrijednost i značenje emocionalne inteligencije u timskom radu, među sestrama različitih uloga, ali i u suradnji s drugim članovima zdravstvenog tima [12].

Gardner i Stough smatraju da je izrazito važno za medicinske sestre koje imaju ulogu vođe da razvijaju sposobnost prepoznavanja vlastitih emocija i izražavanja tih emocija u odnosu s drugima. Navedeno omogućuje vođama upotrebu pozitivnih emocija kako bi utjecali na druge i time poboljšali radni učinak [13].

Codier i suradnici proveli su istraživanje u kojem je dobivena pozitivna povezanost između nekih konstrukata emocionalne inteligencije (empatija, rješavanje problema, interpersonalnih odnosa i samosvijesti) sestrinske profesionalnosti, uspješnosti obavljanja zadataka i intuicije. Rezultati ukazuju na značajnu vezu emocionalne inteligencije s važnim sestrinskim konceptima, poput, profesionalizma, intuicije i obavljanja zadataka [14].

Kvalitativno istraživanje koje su proveli Davies i sur. pokazalo je da medicinske sestre/tehničari percipiraju emocionalnu inteligenciju kao ključni dio njihovog posla, bez obzira na poziciju na kojoj se nalaze. Iako je ona relativno novi koncept u sestrinstvu, svaki je ispitanik prepoznao relevantne attribute emocionalne inteligencije kao ključne odrednice kvalitetne skrbi, posebno kada se radi o palijativnoj skrbi [15].

Istraživanje koje su proveli Rego i suradnici dobivena je povezanost šest dimenzija sestrinske emocionalne inteligencije i dvije dimenzije njihovog njegujućeg ponašanja. Rezultati su pokazali da se na temelju stupnja emocionalne inteligencije sestara može predvidjeti njihovo njegujuće ponašanje. Najbolji prediktori su samoohrabrivanje i samokontrola. Sestre s visokim stupnjem samoohrabrivanja su motivirane fokusirati se na pacijentove potrebe, ostaviti snažniji dojam „sestrinske prisutnosti“ te nastaviti njegovati vjeru i nadu i kada su sve medicinske opcije potrošene [16].

Visoka empatija može imati i pozitivan i negativan utjecaj za zdravstvenu njegu pacijenta, ovisno o stupnju povezanosti s drugim dimenzijama emocionalne inteligencije. Medicinske sestre s visokom samokontrolom prilikom suočavanja s kritikom su otvorenije u komunikaciji s pacijentom. Navedeno čini pacijenta sklonijim dijeliti vlastite brige i osjećaje s njima. Posljedica toga je da sestre bolje razumiju pacijenta, raspravljaju o njihovim brigama, pomažu im i pokazuju brigu za njih na način pun poštovanja. Takve medicinske sestre njeguju odnos povjerenja i međusobno razumijevanje, razvijaju pozitivnu povezanost i pomažu pacijentu u očuvanju međusobne emocionalne izmjene. Svjesnost o postojanju emocija i emocionalnog odlučivanja važna je u profesijama gdje se većina rada odvija u timovima. Sestrinstvo je profesija koja je usko povezana s odnosima među ljudima, bilo da je riječ o bolesnicima kojima se pruža zdravstvena njega, obitelji bolesnika koji dolaze zabrinuti za svojeg člana ili odnosima sa suradnicima i nadređenima. Medicinska sestra mora biti emocionalno zrela i stabilna osoba kako bi mogla razumjeti i nositi se s ljudskim patnjama, hitnim stanjima, zdravstvenim problemima i etičkim dvojabama. Nadalje, medicinska sestra treba biti kadra razumjeti pacijentove osjećaje i ponašanja u određenoj situaciji, biti spremna prihvatiti odgovornost, raditi samostalno, ali i timski. Sustavi očuvanja zdravlja u svezi s radnim mjestom, uvjetima i načinom rada značajni su za zdravstvene službe na čelu s Svjetskom zdravstvenom organizacijom (SZO). Brojna istraživanja provedena u populaciji medicinskih sestara pokazala su povezanost određenih bolesti sa stresom na radu kao što su emocionalna iscrpljenost, fizička iscrpljenost i bol u donjem dijelu leđa. Niska razina odlučivanja i visoki zahtjevi, karakteristični za sestrinsku profesiju, mogu biti povezani s povećanim rizikom za pojavu koronarne bolesti i mentalnih poremećaja [17].

3.1 Kompetencije medicinske sestre

Kompetencije podrazumijevaju kombinaciju vještina, znanja, stavova, vrijednosti, sposobnosti i prosudbe koje omogućavaju pravovaljano izvođenje zdravstvene njege medicinske sestre. Riječ je o razini provođenja koja prikazuje učinkovitu upotrebu svih elemenata. Ovakav opis kompetencija sukladan je opisu kompetencija u Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o sestrinstvu [18]. Kompetencije uključuju:

- Znanje, razumijevanje i prosudbu,
- Vještine: kognitivne, tehničke, psihomotorne i komunikacijske,
- Osobne karakteristike, stavove i razvijenost međuljudskih odnosa.

Kompetencije su rezultat razine obrazovanja u sestrinstvu, a cilj im je pružanje sigurne, učinkovite i na etičkim načelima utemeljene zdravstvene njege. One služe:

- Javnosti i poslodavcu – informiraju ih o tome što se može i smije očekivati od medicinske sestre,
- Medicinskim sestrama – kao smjernice za obavljanje onih aktivnosti koje su predviđene razinom obrazovanja.

Nadalje, kompetencije određuju razinu prava, dužnosti i odgovornosti medicinskih sestara u njihovom području rada – zdravstvenoj njezi. Kompetencije predviđene razinom obrazovanja uvijek su iste za sve pripadnike sestrinske profesije – iste razine obrazovanja. Kompetentne medicinske sestre razumiju:

- Da sve usluge iz područja zdravstvene skrbi moraju biti usmjerene prema pacijentu, on je partner u procesu odlučivanja i provođenja zdravstvene njege,
- Da je cilj svih aktivnosti medicinskih sestara ostvarenje planiranog ishoda kod pacijenata i sprječavanje moguće štete (ozljeđivanje, narušavanje privatnosti i sl.),
- Da postoji stalna potreba za usavršavanjem teorijskog i praktičnog znanja te stvaranjem uvjeta za kritičke profesionalne prosudbe,
- Da medicinska sestra uvijek treba provoditi svoje aktivnosti u skladu sa stručnim i profesionalnim zahtjevima, bez obzira na politiku ili različite zahtjeve radne okoline [19]

3.2. Istraživanja u Hrvatskoj o emocionalnoj inteligenciji

Lesjak i Sindik proveli su istraživanje u koje je bilo uključeno 90 ispitanika (dva subuzorka). Prvi su uzorak studenti sestrinstva i to 21 student Sveučilišta u Dubrovniku i 29 studenata Sveučilišta u Zagrebu, ukupno 50 studenata sestrinstva. Drugi uzorak su ispitanici iz nezdravstvene populacije (N=40). Ovaj uzorak odabran je po principu „snježne grude“, koji ne pripadaju zdravstvenoj profesiji, sličnog raspona radnog staža, dobi i bračnog stanja te spolnog omjera. Duljina radnog staža ispitanika bila je u rasponu od 1-18 godina, a starosna dob ispitanika od 22 do 43 godine. U odnosu na spol, uključeno je 79 žena i 9 muškaraca. Bračno stanje ispitanika bilo je: neudane/neoženjeni (27), udane/oženjeni (48), rastavljeni/e (8) i udovice/udovci (2). Svi uključeni bili su studenti treće godine studija sestrinstva. U odnosu na stupanj obrazovanja, većina ispitanika (71) bila je srednje ili niže stručne spreme dok su preostali ispitanici bili više ili visoke stručne spreme.

Dobiveni rezultati pokazuju postojanje određenih razlika među ispitanicima u emocionalnoj inteligenciji u odnosu na različite nezavisne varijable. Najviše statistički

značajnih razlika s obzirom na demografske varijable iznalazi se kod starosne dobi i stupnja obrazovanja. Iznalazi se da stariji ispitanici bolje prepoznaju svoje i osjećaje drugih dok mlađi ispitanici bolje kontroliraju vlastite osjećaje i njihovo pokazivanje. Razlike postoje kod dobre emocionalne inteligencije u smjeru većih rezultata u ukupnoj dobroj emocionalnoj inteligenciji kod ispitanika starije životne dobi. Verificirano je da se emocionalna inteligencija može razvijati tijekom života, ali mora se aktivno raditi na razvoju i naučiti upravljati svojim osjećajima. Za pretpostaviti je da ispitanici starije životne dobi imaju veći obih znanja u međuljudskim odnosima, bolje prepoznaju svoje osjećaje i osjećaje drugih. No, istovremeno imaju tendenciju prema jednostavnijim, ali ne nužno i emocionalno inteligentnim rješenjima u složenijim međuljudskim komunikacijama. Mogući razlog opisanoj činjenici može biti određeno zasićenje zahtjevnim komunikacijama koje su kod medicinskih sestara nužni dio svakodnevnog posla. Slični rezultati su dobiveni u odnosu na stručnu spremu ispitanika. Ispitanici s nižom i srednjom stručnom spremom pokazuju bolju kontrolu nad vlastitim osjećajima, a ispitanici s višim i visokim bolje prepoznavanje svojih i tuđih osjećaja. Tumačenje rezultata može biti: vjerojatno je da obrazovaniji ispitanici rade poslove koji iziskuju zahtjevne komunikacije koje ih iscrpljuju, ali ih čine vještim u prepoznavanju tuđih i vlastitih osjećaja. Najmanje statistički značajnih razlika iznalazi se kod varijabli radni staž te kod usporedbe medicinskih sestara i ispitanika iz nemedicinske struke. Ispitanici s kratkotrajnim radnim stažem pokazali su veću EQ jer nešto bolje kontroliraju vlastite osjećaje. Ovo se može objasniti time da su osobe s manje radnog staža ujedno i mlađe osobe, koje nisu pod tolikim stresom kao stariji jer se može pretpostaviti da imaju manje životnih opterećenja. U slučaju staža manje je došao do izražaja pozitivan učinak iskustva u međuljudskim odnosima na EQ. Utvrđeno je da postoje statistički znatne razlike u emocionalnoj inteligenciji s obzirom na bračno stanje, za tri tvrdnje. Izgleda da u dva slučaja biti u braku znači češće biti prepravljen osjećajima i teže odgađati nagradu. Istovremeno, i bračno iskustvo i rastava utječu na bolju empatiju s pacijentima. Uspoređujući medicinske sestre s uzorkom iz ostale populacije, utvrdili su da uzorak medicinskih sestara ima nešto bolju EQ od nezdravstvene populacije, posebno u aspektu upravljanja emocijama. Navedeno se može objasniti i karakteristikama posla jer medicinska sestra na prvom mjestu mora biti empatična, ali pozitivno emocionalno kontrolirana.

Dobro razvijen EQ uvelike olakšava uspješnost u timskom radu. No, s obzirom na to da razlike nisu nađene u svim varijablama upitnika emocionalne inteligencije, ovo tumačenje mora se iskazati s rezervom [20].

Autorica Dušak provela je istraživanje čiji je cilj bio ispitati odnos između izražavanja emocija i stresa na radnom mjestu kod medicinskih sestara/tehničara u jedinici intenzivnog

liječenja. U istraživanje je bilo uključeno 40 ispitanika u dobi između 18 i 53 godina koji rade na radnom mjestu zdravstvenih djelatnika (medicinske sestre i tehničari srednje i više stručne sprema) u jedinici intenzivnog liječenja kirurških bolesnika KBC „sestre milosrdnice“ u Zagrebu. Za potrebe istraživanja korišten je upitnik emocionalne kompetencije i upitnik o stresorima bolničkih zdravstvenih djelatnika. Anketirane medicinske sestre/tehničari prema odgovorima na tvrdnje u upitniku emocionalne kompetencije UEK-45 (N=40) smatra da zna puno o svom emocionalnom stanju (60%), da mogu dobro izraziti svoje emocije i opisati kako se osjećaju. Njih 50% može zapaziti kada se netko osjeća bespomoćno i prema izrazu lica mogu prepoznati nečije osjećaje. Na temelju rezultata uočava se da je najmanji prosječni broj bodova (najniža emocionalna kompetencija) na podskali izražavanja i imenovanja emocija (52.1), viši je na podskali uočavanja i razumijevanja emocija (55.2), a najviši na skali sposobnosti upravljanja emocijama (59.1).

Da bi što bolje razumjeli druge, potrebna je otvorenost prema tuđim osjećajima i gledištima te aktivno zanimanje za njihove brige. Osobe koje imaju takvu sposobnost razumijevanja paze na emocionalne signale i dobro slušaju, iskazuju osjetljivost i razumiju tuđa gledišta, pomažu drugima na temelju razumijevanja njihovih potreba i osjećaja.

Ispitanicima je ponuđeno 37 stresora na radu koji se odnose na organizaciju rada, smjenski rad, napredovanje u struci, edukaciju, profesionalne zahtjeve, međuljudsku komunikaciju, komunikaciju zdravstvenih djelatnika s pacijentima te na strah od opasnosti i štetnosti u zdravstvu. Rezultati provedenog istraživanja ukazuju da nedovoljan broj zdravstvenih djelatnika predstavlja najveći izbor stresa, a teško im pada prekovremeni rad, loša organizacija posla i 24-satna odgovornost dok su najmanje jedinstveni u pogledu straha od citostatika i od uvođenja novih tehnologija. Pojedinci koji su emocionalno inteligentniji, empatičniji su (budući da jasnije percipiraju emocije u drugih), zadovoljniji su svojim životom, slobodnije izražavaju svoje osjećaje i imaju kvalitetnije odnose s drugima. Regulacija ili upravljanje emocijama omogućuje čovjeku da tješi samog sebe i oslobađa se tjeskobe, potištenosti ili razdraženosti. Iz navedenog slijedi pretpostavka da će emocionalno inteligentnije osobe biti efikasnije u suočavanju sa stresnim situacijama te će izvještavati o nižim razinama psihološkog stresa. Međutim, nisu svi emocionalno inteligentni pojedinci jednako uspješni u suočavanju sa stresom. Ljudi sposobniji u percepciji svojih emocija osjetljiviji su na negativne posljedice stresa dok oni koji nisu toliko dobri u percepciji vlastitih emocija, uživaju svojevrsnu zaštitu od negativnih učinaka. Nadalje, uočeno je da je ne razmišljanje o osjećajima ili niža psihološka svjesnost povezana s nižom anksioznošću, depresijom, paranojom i većim samopoštovanjem.

Brojna istraživanja provedena u populaciji medicinskih sestara pokazala su povezanost određenih bolesti sa stresom na radu kao što su emocionalna iscrpljenost, fizička iscrpljenost i bol u donjem dijelu leđa. Niska razina odlučivanja i visoki zahtjevi karakteristični za sestrinsku profesiju mogu biti povezani s povećanim rizikom za pojavu koronarne bolesti i mentalnih poremećaja [21].

4. Komunikacijske vještine kao sastavni dio emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinske sestre

Etika svoj praktični smisao dobiva kroz komunikacijske kanale, dok komuniciranje u spoju s etičnim načelima i samo postaje etično. Komunikacija se može definirati kao dvosmjerni proces u kojem postoji povratna informacija. Ovaj proces predstavlja mnogo više od pute razmjene riječi te se tijekom procesa komuniciranja razmjenjuju ideje, misli, osjećaji, doživljaji i iskustva. Međusobna komunikacija odvija se licem u lice interakcijom između dvije ili više osoba, a uključuje verbalno i neverbalno ponašanje te ju karakterizira izravna povratna veza [22].

Komunikacijske vještine iznimno su važne u međuljudskim odnosima jer loša komunikacija često rezultira brojnim problemima i nesporazumima. Kako bi kolege ali i pacijenti razumjeli poruke koje im šaljemo one moraju biti jasne, razumljive, jezgrovite, razgovijetne i konkretne. Uspješna komunikacija mora biti učinkovita i prikladna, ona ostvaruje ciljeve osoba koje komuniciraju te ne krši pravila, očekivanja ili norme konteksta. Komunikacijske vještine bitne su u mnogim situacijama. A to su:

- Pozornost - vještina kojom pokazujemo interes za sugovornike i njihovu poruku
- Samootkrivanje - tehnika otkrivanja privatnih i donekle povjerljivih podataka o sebi
- Samoprezentacija - sposobnost prikazivanja svog ja, svoje osobnosti i svojih radnji

- Uvjeravanje - moć utjecaja na druge osobe u komunikaciji
- Sabranost - sposobnost biranja i izvođenja skladnog komunikacijskog pristupa u nepredvidljivim situacijama
- Ekspresivnost - sposobnost izricanja ilustrativnih i retorički izražajnih komunikacijskih poruka.

Verbalna komunikacija služi se govorom i pismom te je vezana uz sadržajni aspekt komunikacije te je pod svjesnom kontrolom. Verbalna komunikacija osnovna je aktivnost u ljudskom životu iz sljedećih razloga:

- ostvaruje se interakcija sa životnom i radnom okolinom,
 - mijenja svoje ponašanje ovisno o odgovoru koje se primi kao povratna informacija,
 - omogućuje provođenje dvosmjerne meditacije (meditacija sa svijetom i čovjekom).
- [23]

S druge strane, neverbalna komunikacija predstavlja nadopunu ili zamjenu verbalnoj komunikaciji. Njome se izražavaju osjećaji, stavovi, osobine ličnosti. Proces komunikacije sastoji se od tri ključna elementa: pošiljatelj, primatelj i kanal komunikacije. Komunikacija je definirana trima glavnim čimbenicima. To su sadržaj, forma i cilj. Cilj je primatelj, bilo da se radi o čovjeku ili nekom drugom elementu. Postoji nekoliko smjerova komunikacije koji su identificirani u radnoj okolini, a to su:

- komunikacija prema dolje – započinje od rukovoditelja, a usmjerena je prema zaposlenicima na nižoj organizacijskoj razini,
- komunikacija prema gore – započinje od osoba na najnižoj organizacijskoj razini, a nastavlja se uzduž organizacijske hijerarhije te
- horizontalna komunikacija – horizontalni protok informacija i to među zaposlenicima koji rade na istoj organizacijskoj razini [24].

Kao i u bilo kojoj djelatnosti i međuljudskim odnosima, tako i u zdravstvu komunikacija predstavlja osnovno sredstvo za uspostavljanje suradnje između članova zdravstvenog tima i pacijenata. Temelj sestrinskog praktičnog rada je međusobni odnos između medicinskih sestara i bolesnika. Ova komunikacija predstavlja vještinu koju je potrebno naučiti, razvijati i njegovati kako bi se postigao što je moguće bolji učinak. Razvijanje i pozitivno usmjeravanje komunikacije u velikoj mjeri ovisi o emocionalnoj inteligenciji. Što je više razvijena emocionalna inteligencija kod medicinske sestre, to će njezino upravljanje komunikacijskim procesom i zauzimanje ispravnog stava biti na višoj razini. Komunikacija je sastavni dio posla medicinske sestre. No, nikako nije važno samo komunicirati, već je bitno da je medicinska

sestra svjesna načina na koji komunicira s pacijentima, njihovim obiteljima i radnim kolegama.

Osviještena i osjećano kontrolirana komunikacija, zapravo, je rezultat dobro razvijene emocionalne inteligencije. U radu medicinskih sestara često je prisutan stres i bespomoćnost, no na medicinskoj sestri je da kontrolira svoje osjećaje, ali i da bude podrška pacijentima, da ih razumije, zna „odvagnuti“ što je primjereno reći te da zna prepoznati način na koji je najbolje komunicirati s pacijentom. Aktivnosti zdravstvene njege usmjerene su na 14 osnovnih ljudskih potreba:

- disanje
- unos hrane i tekućine,
- eliminacija otpadnih tvari,
- kretanje i zauzimanje odgovarajućeg položaja tijela,
- odmor i spavanje,
- odijevanje,
- održavanje normalne temperature tijela,
- održavanje osobne higijene,
- izbjegavanje štetnih utjecaja okoline,
- komunikacija s drugim ljudima,
- vjerske potrebe,
- obavljanje svrsishodnog rada,
- rekreacija,
- učenje,
- istraživanje i
- zadovoljavanje znatiželje. [25]

Efikasna komunikacija preduvjet je uspješnog obavljanja poslova i radnih zadataka medicinskih sestara. Osnovni je preduvjet da postoji dvosmjerna komunikacija između svih članova tima te da se dobivaju sve pozitivne, ali i negativne informacije. Postoji nekoliko razloga zbog čega je važna dobra komunikacija u zdravstvu:

- komunikacija je osnova međuljudskih odnosa,
- komunikacija služi za otkrivanje osnovne karakteristike prema bolesnicima,
- dobrom komunikacijom postiže se veće povjerenje bolesnika u zdravstvene djelatnike,
- komunikacija ima važnu ulogu u poboljšanju kvalitete sa suradnicima,
- omogućuje poboljšanje poslovnih rezultata,

- postiže se osobno zadovoljstvo u izvršenju radnih zadataka,
 - omogućuje rješavanje nesuglasica i sukoba te se postiže učinkovitiji zdravstveni tim.
- [26]

Da bi se razvilo pozitivno ozračje u zdravstvenoj ustanovi, prije svega, potrebna je visoka emocionalna inteligencija voditelja ustanove. Od njega se očekuje da potiče zaposlenike, da ih motivira te da im ukazuje koliko je važno da razvijaju vlastitu emocionalnu inteligenciju i koliko ona doprinosi komunikaciji s kolegama i pacijentima. Djelotvorna i zadovoljavajuća te efikasna komunikacija između bolesnika i zdravstvenih djelatnika moguća je ako su sadržaji poruka razumljivi bolesniku i ako je struktura poruka takva da ih pacijent može lako zapamtiti. No, osim sadržaja same poruke, važan je i način na koji je poruka pacijentu prenesena. Najveći propusti u komunikaciji događaju se zato što se koriste stručni termini koje bolesnici ne razumiju, ali i zato što često izostaje empatičan pristup u odnosu prema pacijentu. Komunikacijom se nastoje postići određeni ciljevi, a moguće su različite zapreke u postizanju takvih ciljeva:

- razlika u dobi
 - komunikacija s djecom različitih uzrasta zahtjeva dobro poznavanje faza dječjeg razvoja i načina njihova razmišljanja i razumijevanje,
 - komunikacija sa starijim osobama zahtjeva poznavanje i razumijevanje mogućih senzornih i mentalnih oštećenja koji mogu otežati proces komunikacije
- spolne razlike – muškarci su manje skloni dijeliti osjećaje i misli s drugima te su skloniji dominirati u komunikaciji što može otežati komunikaciju sestre s muškim pacijentom,
- socijalne i kulturne razlike,
- razlike u etničkoj pripadnosti,
- razlike u socioekonomskom statusu,
- razlike u kulturnim i religijskim vjerovanjima,
- senzorni poremećaji (problemi s vidom, sluhom itd.),
- mentalna zaostalost bolesnika,
- senilna demencija,
- simptomi bolesti, umor i bol,
- emocionalna uzbuđenost bolesnika,
- preokupiranost bolesnika drugim brigama,
- osobe s ograničenim razumijevanje i pamćenjem kao što je loše poznavanje jezika, dijalekta i nepismenosti bolesnika,

- niži kvocijent inteligencije,
- korištenje medicinskih termina,
- slabo pamćenje i nesposobnost da se bolesnik prisjeti prijašnjih savjeta. [27]

Etična značenja komunikacije medicinskih sestra proizlaze iz činjenice da se u zdravstvenoj njezi medicinske sestre i bolesnici nalaze u specifičnom odnosu. Iako se u takvoj komunikaciji najčešće izmjenjuju uloge medicinske sestre i bolesnika (čas su primatelji, čas pošiljatelji poruka), moguće je da pacijent komunicira i sa šutnjom. Zbog toga je važno da medicinska sestra prepozna i takvu vrstu komunikacije. Kod takve vrste komunikacije, također, je neizbježan stupanj emocionalne inteligencije koji olakšava medicinskoj sestri prepoznavanje stanja u kojem se pacijent trenutno nalazi. Postoje četiri osnovne komunikacijske pozicije u kojima se odvija komunikacija medicinskih sestara s pacijentima:

- kooperativno komuniciranje – sestra se prema svima pa i prema pacijentu odnosi s uvažavanjem, povjerenjem, razumijevanjem, strpljivošću te nastoji međusobnom suradnjom i usuglašavanjem riješiti probleme; ovakav komunikacijski okvir prikladan je za rješavanje konflikata te je moćno terapijsko sredstvo, a u etici je vrlo važan za dobivanje pristanka pacijenta za terapiju ili sudjelovanje u znanstvenom eksperimentu na osnovi prethodno dobivenih informacija,
- inferiorno komuniciranje – sestra se prema pacijentu ponaša nesigurno, a prema liječniku s nevjericom u sebe i svoje sposobnosti,
- superiorno komuniciranje – sestra se prema pacijentima i podređenom osobu odnosi s visoka i smatra da ima kompleks veće vrijednosti pa sve oko sebe omalovažava i podcjenjuje, a pacijente smatra krivcima svoje bolesti,
- osporavajuće komuniciranje – najnepoželjniji tip komunikacije u zdravstvu jer je praktični onemogućeno postizanje glavnih ciljeva zdravstvene njege. [28]

Neverbalna komunikacija u sestrinstvu je mnogo značajnija, nego u drugim djelatnostima, posebno u njezi teško bolesnih pacijenata kojima je onemogućen govor ili je otežan. Medicinske sestre ne samo da moraju znati interpretirati neverbalne poruke pacijenata, već se trebaju znati služiti vlastitim tijelom u slanju poruka. Etičnost u neverbalnoj komunikaciji proteže se kroz svih šest funkcija neverbalne komunikacije:

- surogat riječima – specifično za gluhonijeme ljude ili strance koji ne razumiju jezik,
- dodatak riječima – mimika ili neki drugi neverbalni način, čime se pojačavaju izgovorene riječi,

- kontrolor komunikacije – naglašavanje kraja komunikacije, direktni pogledi ili prestanak govora,
- osiguranje povratne informacije – medicinska sestra mora pratiti reakcije pacijenata kako bi se uvjerila da je on dobro razumio i da ju je pratio,
- pomoć statusnom definiranju – izgledom i načinom odijevanja daje se do znanja da postoje statusne razlike,
- transfer emocija – one se prenose uglavnom neverbalnom komunikacijom, osobito one koje su negativne. [29]

Etika se može prožeti i kroz elemente neverbalne komunikacije :

- dodir – dodir je jedan od najosnovnijih čula, a on utječe na opće zdravstveno stanje te on ima ne samo terapeutsku već i etičku karakteristiku jer je u funkciji dobročinstva; no, u medicinskoj etici nije svaki dodir etički prihvatljiv, a za sve zdravstvene djelatnike postoje dvije vrste dodira koje su etički dopustive – funkcionalni dodir (tjelesni kontakt s bolesnicima tijekom njihovog pregleda, davanja injekcije, mjerenja tlaka i slično) i terapijski dodir (kada djelatnici umiruju ili tješe svoje pacijente)
- blizina – postoje četiri zone socijalnih kontakata – intimna zona, osobna zona, socijalna ili prijateljska zona te javna zona i zbog toga je za komuniciranje u zdravstvu, s etičkog stajališta, vrlo važno voditi računa da intimna zona služi ljudima za zaštitu njihova ne samo tjelesnog integriteta i fizičke sigurnosti, već i dostojanstva, samostalnosti, nezavisnosti i nekih drugih vrednota,
- sjedenje i gledanje – u komunikaciji je vrlo bitan položaj sjedenja i gledanja; primjerice, ako je netko u svojem položaju viši i na svog sugovornika gleda odozgo, onda su karakteristike njihove komunikacije bitno drugačije da je obrnuto ili da su u jednakom položaju,
- držanje i položaj tijela –iz položaja tijela može se pročitati kakav je odnos prema drugoj strani u komunikaciji i što se misli o predmetu razgovora, tako primjerice sagnuto tijelo prema naprijed s prekrštenim rukama i nogama obično označava da je osoba distancirana od problema o kojima se razgovara; dok uspravno sjedenje s neprekriženim rukama i nogama upućuje na otvorenost osoba na interakciju i pružanje pomoći,
- pokreti tijela –neverbalna komunikacija putem glave, vrata, ruka i noga; obično se rukama dopunjavaju riječi kako bi se što slikovitije predočilo ono o čemu se govori,

- izraz lica – poruke lica mogu biti različite i brojne i imaju posebno značenje u komunikaciji medicinskih sestra jer se upravo preko lica najčešće prenose osjećaji,
- oči – kao dio lica, oči su značajan faktor u neverbalnoj komunikaciji. [30]

Kada se medicinska sestra obraća bolesniku, treba ga oslovljavati s njegovim imenom. Onaj tko se oslovljava s osobnim imenom više nije anonimn, nije brojka i da nije samo jedinka u kolektivu. Ukoliko se bolesnik oslovljava s imenom, daje se znak da se poznaje tu osobu i da je svim djelatnicima poznata specifična situacija bolesnika. Središnji koncept medicinske etike je pristanak obaviještenog bolesnika. To je izjava bolesnika ili ispitanika nekog znanstvenog istraživanja kojim se liječnika ili medicinsko osoblje opunomoćuje da provedu određene mjere, terapiju ili da uključe ispitanika u istraživački protokol [30]. Način na koji medicinska sestra pristupa pacijentu te kako s njim ostvaruje komunikaciju često je presudno važan za trenutno stanje osjećaja samog pacijenta. Stanje bolesti može kod pacijenta izazvati bujicu negativnih osjećaja, od depresije, samosažaljenja, straha pa sve do suicidalnih misli. Stoga je važno kako medicinska sestra razvija komunikaciju s pacijentom, koliko mu posvećuje pažnje, da li pristupa s razumijevanjem, podrškom i empatijom ili je njezin stav hladan i strogo profesionalan. Sve su to faktori koji su u velikoj mjeri odraz emocionalne inteligencije medicinske sestre koja odražava i njezino vlastito zadovoljstvo poslom, njezinu spremnost da se bavi navedenim poslom te njezino razumijevanje osjećaja sebe i drugih.

Komunikacija s pacijentom temelj je razumijevanja i odnosa prema pacijentu. Što je medicinska sestra toga više svjesna i što više radi na vlastitom unapređenju u komunikaciji, to ima veće izglede da komunikacija bude uspješna.

5. Važnost emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara

Neke od specifičnosti medicinskih sestara su visoko human, stresan i težak rad, koji zahtijeva visok stupanj suradnje sa liječnicima i pacijentima, a o pravovremenoj intervenciji medicinskih sestara često ovisi i život pacijenta. U radnoj okolini medicinskih sestara prvenstveno su prisutni neki od radnih stresora, kao što su smjenski i prekovremeni rad, poslovi rizični za zdravlje, međuljudski konflikti i konflikti radnih uloga što u konačnici utječe na ishod i uspješnost zadanog cilja.

Čovjek kada je zdrav, premalo ili nikako ne razmišlja o vrijednosti zdravlja, nije svjestan bogatstva kojeg posjeduje. Bolest mijenja svakog čovjeka i pojačava osjećaj slabosti. Svaki susret sa medicinskom sestrom, njezin gesta i riječ na neki način predstavlja i lijek za bolesnika.

Uspješna komunikacija je temelj razumijevanja, povjerenja i obostranog zadovoljstva pacijenta i medicinske sestre. Dobra komunikacija u zdravstvu vrlo je važna zato jer većina pritužbi pacijenata proizlazi iz slabe komunikacije sa medicinskim osobljem, a i većina neuspješnog timskog rada povezuje se s narušenom komunikacijom među članovima medicinskog tima. Kako bi komunikacija između pacijenta i medicinske sestre bila bolja potrebno je strpljenje, razumijevanje, zanimanje za pacijenta i empatija. Medicinska sestra se treba truditi da stekne povjerenje te da pristupa svakom pojedincu toplo i ljudski. Važno je napomenuti određene postupke koje medicinska sestra nikada ne bi smjela napraviti: ne pozdraviti ili ne odzdraviti, držati ruke u džepu dok pozdravlja i razgovara, oslovljavati neprikladno, ponašati se oholo i umišljeno te govoriti glasno, vikati i svađati se.

Dobrom komunikacijom u zdravstvu postićemo bolji odnos i povjerenje pacijenta i suradnika, ugodnu atmosferu na radnom mjestu, dobivamo bolje rezultate rada i zdravstvene njege pacijenata te općenito zadovoljstvo radom koji obavljamo. Komunikacija u sestrinstvu uključuje verbalne i neverbalne vještine. Dodir je veoma bitan u sestrinstvu. Način na koji medicinska sestra dodiruje pacijenta će ili stvoriti ili uništiti vezu i uzajamno povjerenje. Grub dodir prema osobi koja je bolesna i uplašena radi svog zdravstvenog stanja može poslati poruku kako se medicinska sestra ne brine, nije joj stalo ili joj se ne sviđa pacijent. Ovakvo ponašanje može samo pogoršati stanje pacijenta. Najgori mogući scenarij kod komunikacije u sestrinstvu je da medicinska sestra ne sluša pacijenta.

Općenito emocionalna inteligencija medicinskih sestara poboljšava odnos sa pacijentima i članovima cijeloga tima, te omogućava bolje i učinkovitije postizanje zadanog cilja. Stoga, svoje ali i osjećaje drugih ljudi nikada ne smijemo zanemarivati.

6. Zaključak

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja vlastitih i tuđih osjećaja, ali i sposobnost da se navedenim osjećajima upravlja prilikom planiranja, ali i svakodnevnog funkcioniranja. Ovaj oblik inteligencije uvijek može ponuditi odgovore važne da razumijevanje samih sebe, ali i svijeta oko sebe. Da bi osoba u tome bila uspješna, mora zadovoljiti slijedeće principe: osvješćivanje, razumijevanje i sposobnost upravljanja emocionalnim odnosima. Bitno je da je osoba svjesna svih dimenzija emocionalnog života jer su sva života područja i odnosi prožeti emocijama.

Medicinska sestra ne može upravljati emocijama bez razumijevanja kompletne situacije, a ni ne može razumjeti ako nije do kraja osviještena. Razvijanje emocionalne inteligencije medicinskim sestrama omogućuje jednostavnije obavljanje posla i bolji odnos s radnim kolegama i pacijentima.

U medicinskoj praksi očekuje se humani i poseban pristup prema pacijentu što zahtjeva visok stupanj emocionalne inteligencije. Često i prilikom najjednostavnijih dijagnostičkih procedura pacijent očekuje empatičan odnos medicinske sestre i liječnika te svaki izostanak takvog odnosa stvara dodatnu nesigurnost i loše osjećaje kod pacijenta. Pacijenti puno očekuju od medicinskog osoblja i u takvim situacijama svaka im je podrška više nego dobro došla. Stoga je od neprocjenjive važnosti da medicinske sestre budu osobe koje, prije svega, uz stručnost, imaju razvijenu emocionalnu inteligenciju. Emocionalna inteligencija je nužna za razvoj kvalitetnijih komunikacijskih i empatijskih odnosa s pacijentima. Medicinska sestra treba znati prepoznati emocionalno stanje pacijenta i njegovo stanje mora joj biti prioritet na radnom mjestu. U navedenom kontekstu, medicinska sestra nikako ne bi smjela tijekom svojeg radnog vremena stavljati svoje osjećaje i trenutno raspoloženje na prvo mjesto. Međutim, često se događa da se pacijentima i ne pristupa kao ljudskim bićima, već su oni samo figure koje treba u danom trenutku nekako posložiti. U takvim uvjetima događa se nezadovoljstvo na obje razine – na razini pacijenta i na razini medicinskog osoblja. Sve su to problemi s kojima se suočava suvremeno zdravstvo i na kojima treba bitno poraditi.

Prije svega, važno je nadzirati rad medicinskog osoblja, pružiti im adekvatne uvjete za rad, pratiti mišljenje pacijenata, ali i ulagati u edukaciju koja medicinskom osoblju može pomoći da svoj rad učine kvalitetnijim i da na taj način porade na osobnom zadovoljstvu, ali i zadovoljstvu pacijenata. Iz navedenog proizlazi da nije dovoljno stručno znanje za obavljanje poslova medicinske sestre, već su važne i osobine ličnosti, uravnoteženost, samokontrola i druge kompetencije koje su često važan čimbenik u radu s ljudima, posebno s pacijentima ili socijalno ranjivim skupinama.

U Varaždinu, 22.09.2016.

Iva Krajcar

7. Literatura

- [1] P. Salovey, JD. Mayer: Emotional intelligence, Imagination, Cognition and Personality 1990; 748(9): 185-211.
- [2] P. Salovey, BT. Bedell, JB. Detweiler, JD. Mayer: Current directions in emotional intelligence. U: M. Lewis i J. M. Haviland-Jones (ur.), Handbook of Emotions, 2nd edition, pp 504-20. New York: Guilford Press; 2000.
- [3] P. Salovey, JD. Mayer, D. Caruso, PN. Lopez: Measuring emotional intelligence as a set of mental abilities with MSCEIT. U: S. L. Lopez & C. R. Snyder (ur.), Handbook of positive psychology assessment, Washington DC: American Psychological Association; 2001.
- [4] ML. Barkun: Tjedan psihologije – Učenje emocionalne inteligencije ključ je poboljšanja svakodnevnog života, <http://www.barkun.hr/2013/02/21/tjedan-psihologije-ucenje-emocionalne-inteligencije-kljuc-je-poboljsanja-svakodnevnog-zivota/>, 12. 1. 2016.
- [5] V. Takšić, Ž. Jurin, S. Cvenić: *Operacionalizacija i faktorsko-analitička studija konstrukta emocionalne inteligencije*. (2001.) Psihologijske teme, str.8-9: 95-109
- [6] D. Goleman: Emocionalna inteligencija. Zagreb: Mozaik knjiga; 2007.
- [7] S. Pribela-Hodap: Što je emocionalna inteligencija? <http://www.roda.hr/article/read/sto-je-emocionalnainteligencija>, 14. 1. 2016.
- [8] H. Gardner (1983.): *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York: Basic Books.
- [9] J.V. Ciarrochi, A.Y.C. Chan, i P. Caputi : A critical evaluation of the emotional intelligence construct, 2000., *Personality and Individual Differences*, str.28: 539-561.
- [10] Što je to emocionalna inteligencija?, <http://www.iep.hr/iz-knjiga-3/sto-je-emocionalna-inteligencija-84/>, 10. 1. 2016.
- [11] J.M.A. Landa, i E. Lopez – Zafra: *The impact of Emotional Intelligence on Nursing*, Psychology 1,2010., str.50 – 58.
- [12] A.C.H. McQueen: *Emotional intelligence in nursing work*. Journal of Advanced Nursing 47(1), Blackwell Publishing Ltd., 2004., str. 101-108
- [13] R. Feather: *Emotional intelligence in relation to nursing leadership: does it matter?* Journal of Nursing Management 17, 2009., str. 376–382.
- [14] E. Codier, L. Muneno, K. Franey, F. Matsuura: *Research in brief: Emotional intelligence in nursing*. Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 2016., str. 17, 940–948.

- [15] S. Davies, E. Jenkins, G. Mabbett: *Emotional intelligence: district nurses' lived experiences*. British Journal of Community Nursing, 2010., Vol 15, No 3, str.141-146.
- [16] A. Rego, A. Godinho, A. Mcqueen, M.P. Cunha: *Emotional intelligence and caring behaviour in nursing*. The Service Industries Journal, 2010., Vol. 30, No. 9, str. 1419–1437.
- [17] V. Takšić, T. Mohoric, R. Munjas: Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom. *Društvena istraživanja Zagreb*, 2006.,15, str.729-752.
- [18] Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o sestrinstvu (NN 56/11)
- [19] Kompetencije medicinskih sestara opće zdravstvene njege, http://www.hkms.hr/data/1316431477_292_mala_kompetencije_18062011_kompletno.pdf, 12. 1. 2016.
- [20] R. Lesjak, J. Sindik: Emocionalna inteligencija medicinskih sestara, DOI: [10.11608/sgnj.2013.18.043](https://doi.org/10.11608/sgnj.2013.18.043)
- [21] M. Dušak: Procejna emocionalne kompetencije i razine stresa kod medicinskih sestara u jedinici intenzivnog liječenja, KBC „Sestre milosrdnice“, 2012.
- [22] R. Dimbleby i G. Burton: *More Than Words: An Introduction to Communication*, Routledge, London i New York, 1998.
- [23] V. Krešić: Komunikacija u sestrinstvu – međuljudski odnosi zdravstvenih djelatnika, *Sestrinski glasnik*, 18(1),2013., str. 41-43.
- [24] A. Budak, L.J. Moro, G. Pavleković, M. Vrcić: *Osnove komunikacijske vještine*, Priručnik MF Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.
- [25] G. Fučkar: *Proces zdravstvene njege*, Zagreb, 1992.
- [26] V. Krešić: Komunikacija u sestrinstvu – međuljudski odnosi zdravstvenih djelatnika, *Sestrinski glasnik*, 18(1),2013., str. 41-43.
- [27] I. Radibratović, K. Milutinović, J. Sindik: Razumljivost govora u komunikaciji zdravstvenih djelatnika, *Sestrinski glasnik*, 18(2),2013., str. 113-118.
- [28] M. Jakovljević: *Psihijatrija za studente više medicinske škole*, Zagreb,1995.
- [29] I. Šegota: *Etika sestrinstva*, Pergamena, Zagreb,1997.
- [30] M. Brkljačić: Etički aspekti komunikacije u zdravstvu, *Medicina Fluminensis*, 49(2), 2013., str. 136-143.

Popis tablica

Tablica 2.1.1.: Karakteristike osoba s niskom i visokom emocionalnom inteligencijom ...8

Prijava završnog rada

Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za biomedicinske znanosti		
PRISTUPNIK	Iva Krajcar	MATIČNI BROJ	3058/601
DATUM	29.12.2015.	KOLEGIJ	Koordinacija i supervizija zdravstvene njege
NASLOV RADA	Zastupljenost i uloga emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara		
MENTOR	Marijana Neuberg, mag.med.techn.	ZVANJE	viši predavač
ČLANOVI POVJERENSTVA	<ol style="list-style-type: none">Melita Sajko, dipl. med. techn., predsjednikMarijana Neuberg, mag. med. techn., mentorJurica Veronek, mag. med. techn., članIvana Živoder, dipl. med. techn., zamjenski član		

Zadatak završnog rada

BROJ	689/SS/2016
OPIS	

Emocionalna inteligencija je sposobnost pojedinca da prepozna osjećaje, svoje i tuđe te da navedene osobe može jasno identificirati, razumjeti i kontrolirati. Sve više u poslovnom svijetu naglasak se stavlja na emocionalnu inteligenciju te se navodi da bez nje je gotovo nemoguće postizati poslovni uspjeh i ostvarivati poslovnu karijeru. Naglašava se da je emocionalna inteligencija ispred mentalne inteligencije jer sama mentalna inteligencija nije dovoljna za dobre poslovne rezultate. Kod rada medicinskih sestara iznimno je važna prisutnost emocionalne inteligencije, kako u timskom radu, tako i u odnosu s pacijentima. Emocionalna inteligencija olakšava medicinskim sestrama komunikaciju i pomaže im razvijanju osjećaja za radnu okolinu i pacijente. Nadalje, pomaže im da se na ispravan način nose sa svojim i tuđim osjećajima.

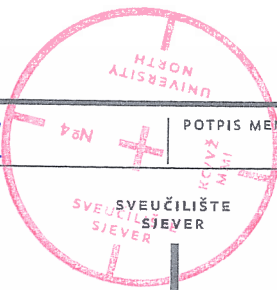
U radu je potrebno:

- opisati emocionalnu inteligenciju,
- navesti važnost komunikacije
- definirati gdje i kako medicinska sestra koristi emocionalnu inteligenciju
- ukazati na važnost iste u radu s pacijentom i u timskom radu

ZADATAK URUČEN

12.09.2016

POTPIS MENTORA



Sveučilište Sjever



SVEUČILIŠTE
SJEVER

IZJAVA O AUTORSTVU

I

SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Iva Krajcar pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog rada pod naslovom „Zastupljenost i uloga emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara“ te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:

Iva Krajcar

(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Iva Krajcar neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog rada pod naslovom „Zastupljenost i uloga emocionalne inteligencije u svakodnevnom radu medicinskih sestara“ čiji sam autor/ica.

Student/ica:

Iva Krajcar

(vlastoručni potpis)